

## ডিবিএস ব্যাংকের গ্রাহক অধিকার নীতি

গ্রাহক সুরক্ষা আর্থিক অন্তর্ভুক্তির একটি অবিচ্ছেদ্য দিক। অভ্যন্তরীণ অভিজ্ঞতা এবং বিশ্বব্যাপী সর্বোত্তম অনুশীলনের উপর ভিত্তি করে নিম্নোক্ত ব্যাপক গ্রাহক অধিকার নীতি এই ধরনের সুরক্ষা বাড়ানোর জন্য আনা হয়েছে।

**ডিবিএস গ্রাহক অধিকার নীতি** ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংকের মাধ্যমে নিয়ন্ত্রিত ব্যাংকগুলির গ্রাহকদের মৌলিক অধিকারগুলিকে অন্তর্ভুক্ত করে। এটি গ্রাহকের অধিকার এবং ব্যাংকের দায়িত্বগুলিও বানান করে। নীতিটি ব্যাংক বা এর এজেন্টদের মাধ্যমে প্রদত্ত সমস্ত পণ্য ও পরিষেবা, তা কাউন্টার জুড়ে, ফোনে, ডাকযোগে, ইন্টারেক্টিভ ইলেকট্রনিক ডিভাইসের মাধ্যমে, ইন্টারনেটে বা অন্য কোনও পদ্ধতিতে দেওয়া হোক না কেন, সকল ক্ষেত্রে প্রযোজ্য।

### 1. ন্যায্য আচরণের অধিকার

গ্রাহক এবং আর্থিক পরিষেবা প্রদানকারী উভয়েরই সৌজন্যমূলক আচরণ করার অধিকার রয়েছে। লিঙ্গ, বয়স, ধর্ম, বর্ণ এবং শারীরিক সক্ষমতার মতো কারণে আর্থিক পণ্য সরবরাহ এবং সরবরাহ করার সময় গ্রাহকের সাথে অন্যায়ভাবে বৈষম্য করা উচিত নয়।

উপরোক্ত অধিকার অনুসরণে, ডিবিএস ব্যাংক নিম্নোলিখিত বিষয়গুলি সম্পন্ন করবে-

- i) গ্রাহকদের সাথে সমস্ত লেনদেনে ন্যূনতম মান নির্ধারণ করে ভাল এবং ন্যায্য ব্যাংকিং অনুশীলনের প্রচার করা;
- ii) ব্যাংক এবং গ্রাহকের মধ্যে একটি ন্যায্য এবং ন্যায্যসঙ্গত সম্পর্ক প্রচার করা;
- iii) পর্যাপ্ত এবং যথাযথভাবে গ্রাহকদের উপস্থিতি ব্যাংকের কর্মীদের প্রশিক্ষণ দিন;
- iv) নিশ্চিত করুন যে স্টাফ সদস্যরা গ্রাহকদের এবং তাদের ব্যবসার সাথে অবিলম্বে এবং বিনয়ীভাবে উপস্থিত হন;
- v) সমস্ত গ্রাহকের সাথে ন্যায্য আচরণ করুন এবং লিঙ্গ, বয়স, ধর্ম, বর্ণ, সাম্প্রদায়িকতা, অর্থনৈতিক অবস্থা শারীরিক সক্ষমতা ইত্যাদির ভিত্তিতে কোনও গ্রাহকের সাথে বৈষম্য করবেন না। তবে ব্যাংকের বিশেষ স্কিম বা পণ্য থাকতে পারে যা বিশেষভাবে সদস্যদের জন্য ডিজাইন করা হয়েছে। একটি টার্গেট মার্কেট গ্রুপের বা গ্রাহকের পার্থক্যের জন্য প্রতিরক্ষাযোগ্য, বাণিজ্যিকভাবে গ্রহণযোগ্য অর্থনৈতিক যুক্তি ব্যবহার করতে পারে। মহিলা বা অনগ্রসর শ্রেণীর জন্য ইতিবাচক পদক্ষেপের অংশ হিসাবে ব্যাংকের স্কিম বা পণ্যও থাকতে পারে। এই ধরনের স্কিম/পণ্য অন্যায় 2 বৈষম্যের সমতুল্য হবে না। এই ধরনের বিশেষ স্কিম বা শর্তাবলীর যৌক্তিকতা যেখানে প্রয়োজন সেখানে ব্যাংকের মাধ্যমে ব্যাখ্যা করা হবে;
- vi) নিশ্চিত করুন যে সমস্ত পণ্য এবং পরিষেবাগুলি অফার করার সময় উপরের নীতিটি প্রয়োগ করা হয়েছে;
- vii) নিশ্চিত করুন যে প্রদত্ত পণ্য এবং পরিষেবাগুলি প্রাসঙ্গিক আইন এবং প্রবিধান অনুযায়ী অফার করা হয়েছে;

যদিও এটি তাদের গ্রাহকদের ঝামেলামুক্ত এবং ন্যায্য আচরণ প্রদানের জন্য ব্যাংকের প্রচেষ্টা হবে, ব্যাংক আশা করবে তাদের গ্রাহকরা ব্যাংকের সাথে তাদের লেনদেনে বিনয়ী ও সততার সাথে আচরণ করবে।

এছাড়াও এটি তাদের গ্রাহকদের ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার সাথে যোগাযোগ করতে এবং ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ অভিযোগ ব্যবস্থার অধীনে তাদের সমস্ত প্রতিকার শেষ করার পরে বিকল্প ফোরামের কাছে যেতে উৎসাহিত করার প্রচেষ্টা হবে।

## 2. স্বচ্ছতা, ন্যায্য এবং সৎ আচরণের অধিকার

ডিবিএস ব্যাংকে নিশ্চিত করতে সর্বোচ্চ প্রচেষ্টা করা উচিত যে চুক্তি বা চুক্তিগুলি এটি ফ্রেম করেছে স্বচ্ছ, সহজে বোধগম্য এবং সাধারণ মানুষের কাছে ভালভাবে যোগাযোগ করা হয়েছে। পণ্যের মূল্য, সংশ্লিষ্ট ঝুঁকি, শর্তাবলী যা পণ্যের জীবনচক্রের উপর ব্যবহার নিয়ন্ত্রণ করে এবং গ্রাহক এবং আর্থিক পরিষেবা প্রদানকারীর দায়িত্ব, স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা উচিত। গ্রাহককে অন্যায্য ব্যবসা বা বিপণন অনুশীলন, বাধ্যতামূলক চুক্তির শর্তাবলী বা বিভ্রান্তিকর উপস্থাপনা করা উচিত নয়। তাদের সম্পর্কের সময়, আর্থিক পরিষেবা প্রদানকারী গ্রাহককে শারীরিক ক্ষতির জন্য হুমকি দিতে পারে না, অমথা প্রভাব ফেলতে পারে, বা নির্লজ্জ হওয়ার সাথে জড়িত হতে পারে না।

উপরোক্ত অধিকারের অনুসরণে, ব্যাংক নিম্নোলিখিত বিষয়গুলি সম্পন্ন করবে-

- i) সম্পূর্ণ স্বচ্ছতা নিশ্চিত করুন যেন গ্রাহক ব্যাংকের কাছ থেকে যুক্তিসঙ্গত/ন্যায্যভাবে কী আশা করতে পারেন সে সম্পর্কে আরও ভালভাবে বুঝতে পারেন;
- ii) নিশ্চিত করুন যে গ্রাহকের সাথে ব্যাংকের লেনদেন ইকুইটি, সততা এবং স্বচ্ছতার নৈতিক নীতির উপর নির্ভর করে;
- iii) গ্রাহকদের পণ্য এবং পরিষেবা, শর্তাবলী এবং সুদের হার / পরিষেবা চার্জ সম্পর্কে সহজ এবং সহজে বোধগম্য ভাষায় এবং পর্যাপ্ত তথ্য প্রদান করুন, যেন গ্রাহক যুক্তিসঙ্গতভাবে পণ্যের একটি উপযুক্ত এবং অবগত পছন্দ করার আশা করতে পারেন;
- iv) নিশ্চিত করুন যে সমস্ত শর্তাবলী ন্যায্য এবং সংশ্লিষ্ট অধিকার, দায় এবং বাধ্যবাধকতাগুলি স্পষ্টভাবে এবং যতদূর সম্ভব সরল এবং সহজ ভাষায় সেট করুন;
- v) পণ্যের সাথে সম্পর্কিত মূল ঝুঁকিগুলি এবং সেইসাথে যে কোনও বৈশিষ্ট্য যা গ্রাহককে বিশেষভাবে তার/তার কাছে অসুবিধায় ফেলতে পারে সে সম্পর্কে জানুন। পণ্য বা পরিষেবার সাথে যুক্ত সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী (MITC) পণ্যটি অফার করার সময় গ্রাহকের নজরে আনা হবে। সাধারণভাবে, এটি নিশ্চিত করা হবে যে এই ধরনের শর্তাবলী গ্রাহকের ভবিষ্যত পছন্দকে বাধা দেবে না।
- vi) শাখা বা ওয়েবসাইটের নোটিশ বোর্ডে বা হেল্প-লাইন বা হেল্প-ডেস্কের মাধ্যমে সুদের হার, ফি এবং চার্জ সম্পর্কে তথ্য সরবরাহ করুন এবং যেখানে উপযুক্ত গ্রাহককে সরাসরি জানানো হবে;
- vii) তাদের ওয়েবসাইটে ট্যারিফ সময়সূচী প্রদর্শন করুন এবং এর একটি অনুলিপি গ্রাহকের দেখার জন্য প্রতিটি শাখায় উপলব্ধ করা হবে। এছাড়াও শাখায় ট্যারিফ শিডিউলের প্রাপ্যতা সম্পর্কে একটি বিজ্ঞপ্তি তার শাখাগুলিতে প্রদর্শন করবে;
- viii) গ্রাহকের মাধ্যমে নির্বাচিত পণ্য এবং পরিষেবাগুলির জন্য প্রযোজ্য সমস্ত চার্জের বিশদ বিবরণ দিন;
- ix) সংশোধিত নিয়ম ও শর্তাবলী কার্যকর হওয়ার অন্তত এক মাস আগে গ্রাহককে একটি চিঠি বা অ্যাকাউন্টের বিবৃতি, এসএমএস বা ইমেলের মাধ্যমে শর্তাবলীর কোনো পরিবর্তন সম্পর্কে অবহিত করুন;

x) নিশ্চিত করুন যে এই ধরনের পরিবর্তনগুলি শুধুমাত্র এক মাসের নোটিশ দেওয়ার পরে সম্ভাব্য প্রভাবের সাথে করা হয়েছে। যদি ব্যাংক গ্রাহকের অনুকূলে এমন কোনও নোটিশ না দিয়ে কোনও পরিবর্তন করে থাকে, তবে এই পরিবর্তনের 30 দিনের মধ্যে এই পরিবর্তনটি জানাবে। যদি পরিবর্তনটি গ্রাহকের পক্ষে প্রতিকূল হয়, তাহলে ন্যূনতম 30 দিনের পূর্ব নোটিশ প্রদান করা হবে এবং গ্রাহককে 60 দিনের মধ্যে সংশোধিত চার্জ বা সুদ পরিশোধ না করে অ্যাকাউন্টটি বন্ধ করতে বা অন্য কোনো যোগ্য অ্যাকাউন্টে সুইচ করার বিকল্পগুলি প্রদান করা যেতে পারে;

xi) গ্রাহকের দ্বারা নির্বাচিত পণ্য/পরিষেবা পরিচালনাকারী যেকোন শর্তাবলী অ-পালন/ভঙ্গের ক্ষেত্রে প্রদেয় জরিমানা সম্পর্কে তথ্য প্রদান করুন;

xii) আমানত, চেক সংগ্রহ, অভিযোগ নিষ্পত্তি, ক্ষতিপূরণ এবং বকেয়া আদায় এবং নিরাপত্তা পুনরুদ্ধারের বিষয়ে ব্যাংকের নীতিগুলি পাবলিক ডোমেনে প্রদর্শন করুন;

xiii) গ্রাহকদের সম্পূর্ণ, সঠিকভাবে এবং সততার সাথে প্রাসঙ্গিক তথ্য সরবরাহ করার জন্য একটি নির্দিষ্ট পণ্যে লেনদেনকারী কর্মীরা যথাযথভাবে প্রশিক্ষিত হয়েছে তা নিশ্চিত করার জন্য সর্বাত্মক প্রচেষ্টা করুন;

xiv) একটি পণ্য/সেবা পাওয়ার জন্য জমা দেওয়া আবেদন গ্রহণ/অগ্রহণযোগ্যতা সম্পর্কে ব্যাংকের সিদ্ধান্ত অনুযায়ী যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে আবেদনকারীর সাথে যোগাযোগ করা নিশ্চিত করুন এবং আবেদন গ্রহণ/প্রত্যাখ্যান না করার কারণ লিখিতভাবে জানান। এই ধরনের সময়কাল ব্যাংকের ওয়েবসাইটে এবং নির্দিষ্ট পণ্য বা পরিষেবার আবেদনেও জানানো হবে

xv) সম্পর্কে দ্ব্যর্থহীনভাবে তথ্য যোগাযোগ করুন -

- a. নির্দিষ্ট পণ্য বন্ধকরণ,
- b. তাদের অফিস স্থানান্তর
- c. কাজের সময় পরিবর্তন
- d. টেলিফোন নম্বর পরিবর্তন
- e. কোন অফিস বা শাখা বন্ধ -

কমপক্ষে 30 দিনের অগ্রিম বিজ্ঞপ্তি সহ। এছাড়াও নিশ্চিত করে যে তথ্যের প্রকাশ পণ্য/সম্পর্কের জীবনচক্রের মাধ্যমে একটি চলমান প্রক্রিয়া এবং তাদের দ্বারা অধ্যবসায়ের সাথে অনুসরণ করা হবে। সমস্ত পরিবর্তনের তথ্য গ্রাহকের কাছে আগে থেকেই জানানো হয়েছে তা নিশ্চিত করতে ওয়েব-সাইট সহ যোগাযোগের সমস্ত সম্ভাব্য চ্যানেলগুলি ব্যবহার করা নিশ্চিত করুন;

xvi) আইন এবং/অথবা ব্যাংক প্রবিধানে অন্তর্নিহিত করা অধিকার এবং বাধ্যবাধকতাগুলির পণ্য বিক্রি করার সময় গ্রাহককে পরামর্শ দিন যেন গ্রাহক সন্দেহ করেন, আবিষ্কার করেন বা সম্মুখীন হন এমন কোনও গুরুতর ঘটনা রিপোর্ট করার প্রয়োজন হয়;

xvii) ব্যাংকের স্টাফ সদস্যরা যখন কোনও পণ্য বা পরিষেবা নেওয়ার জন্য গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করবেন, তখন পণ্য / পরিষেবা সম্পর্কিত সমস্ত প্রাসঙ্গিক তথ্য সরবরাহ করবেন এবং বাজারে উপলব্ধ অনুরূপ পণ্যগুলির উপর তথ্য সম্পদের দিকনির্দেশনা প্রদান করতে গ্রাহক একটি জ্ঞাত সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবে;

xviii) গ্রাহককে যুক্তিসঙ্গত বা চুক্তিভিত্তিক পূর্ব নোটিশ না দিয়ে গ্রাহক সম্পর্ক ছিন্ন করবেন না;

xix) গ্রাহককে তার/তার অ্যাকাউন্ট পরিচালনার জন্য সমস্ত উপলব্ধ উপায়ে সহায়তা করুন, ব্যাংকের ক্ষেত্রে নিয়মিত ইনপুট প্রদান করে আর্থিক সম্পর্ক যেমন অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্ট/পাসবুক, সতর্কতা, পণ্যের কার্যকারিতা সম্পর্কে সময়মত তথ্য, মেয়াদি আমানতের পরিপক্বতা ইত্যাদি;

xx) নিশ্চিত করুন যে সমস্ত বিপণন এবং প্রচারমূলক উপাদান পরিষ্কার এবং বিভ্রান্তিকর নয়;

xxi) গ্রাহককে শারীরিক ক্ষতির হুমকি দেবেন না, প্রভাব ফেলবেন না বা এমন আচরণে লিপ্ত হবেন যা যুক্তিসঙ্গতভাবে অযৌক্তিক হয়রানি হিসাবে বিবেচিত হবে। শুধুমাত্র স্বাভাবিক উপযুক্ত ব্যবসায়িক অনুশীলনের আনুগত্য নিশ্চিত করুন।

xxii) পণ্য/পরিষেবা এবং এর কার্যামের ফি এবং চার্জ গ্রাহকের কাছে অযৌক্তিক নয় তা নিশ্চিত করুন

### 3. উপযুক্ততার অধিকার

**ডিবিএস ব্যাংক প্রদত্ত পণ্যগুলি গ্রাহকের প্রয়োজনের জন্য উপযুক্ত হবে এবং গ্রাহকের আর্থিক পরিস্থিতি এবং বোঝাপড়ার মূল্যায়নের ভিত্তিতে হতে হবে।**

উপরোক্ত অধিকারের অনুসরণে, ব্যাংক নিম্নোলিখিতভাবে সম্পন্ন করবে-

i) নিশ্চিত করুন যে এটি বিক্রয়ের আগে গ্রাহকদের জন্য পণ্যের উপযুক্ততা মূল্যায়নের জন্য একটি বোর্ড অনুমোদিত নীতি রয়েছে;

ii) বিক্রয় বা অফার করা পণ্য বা পরিষেবাটি গ্রাহকের প্রয়োজনের জন্য উপযুক্ত এবং গ্রাহকের আর্থিক অবস্থান এবং এটির মাধ্যমে করা মূল্যায়নের ভিত্তিতে বোঝার জন্য অনুপযুক্ত নয় তা নিশ্চিত করার চেষ্টা করুন। এই ধরনের মূল্যায়ন যথাযথভাবে এর রেকর্ডে নথিভুক্ত করা হবে

iii) তৃতীয় পক্ষের আর্থিক পণ্য বিপণন এবং বিতরণের জন্য একটি বোর্ড অনুমোদিত নীতি প্রণয়ন করার পরে শুধুমাত্র তৃতীয় পক্ষের পণ্য বিক্রি করুন যদি এটি করার জন্য অনুমোদিত হয়;

iv) ব্যাংক থেকে প্রাপ্ত কোনও পরিষেবার জন্য কোনও গ্রাহককে কোনও তৃতীয় পক্ষের পণ্যগুলিতে সাবস্কাইব করতে বাধ্য করবেন না;

v) নিশ্চিত করুন যে তৃতীয় পক্ষের পণ্যগুলি সহ যে পণ্যগুলি বিক্রি করা হচ্ছে বা পরিষেবা দেওয়া হচ্ছে তা বিদ্যমান নিয়ম ও প্রবিধান অনুসারে রয়েছে;

vi) গ্রাহকের কাছে পণ্যের উপযুক্ততা নির্ধারণ করতে ব্যাংকের চাওয়া সমস্ত প্রাসঙ্গিক এবং যুক্তিসঙ্গত তথ্য অবিলম্বে এবং সততার সাথে সরবরাহ করার জন্য গ্রাহককে তার দায়িত্ব সম্পর্কে অবহিত করুন।

### 4. গোপনীয়তার অধিকার

গ্রাহকদের ব্যক্তিগত তথ্য গোপন রাখা উচিত যদি না তারা আর্থিক পরিষেবা প্রদানকারীর কাছে সুনির্দিষ্ট সম্মতি না দেয় বা এই ধরনের তথ্য আইনের অধীনে সরবরাহ করা প্রয়োজন হয় বা এটি একটি বাধ্যতামূলক ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে (উদাহরণস্বরূপ, ক্রেডিট তথ্য কোম্পানিকে) প্রদান করা হয়। সম্ভাব্য বাধ্যতামূলক ব্যবসায়িক উদ্দেশ্য সম্পর্কে গ্রাহককে আগেই অবহিত করা উচিত। গ্রাহকদের সমস্ত ধরনের যোগাযোগ, ইলেকট্রনিক বা অন্যথায়, যা তাদের গোপনীয়তা লঙ্ঘন করে, থেকে সুরক্ষা পাওয়ার অধিকার রয়েছে।

উপরিস্ত অধিকার অনুসরণে, ব্যাংক নিম্নোলিখিত বিষয়গুলি সম্পন্ন করবে –

i) গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্যকে ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় হিসাবে বিবেচনা করুন (এমনকি যখন গ্রাহক আমাদের সাথে আর ব্যাংকিং করেন না), এবং, একটি সাধারণ নিয়ম হিসাবে, এই ধরনের তথ্য অন্য কোনো ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের কাছে প্রকাশ করবেন না, এর সহায়ক/সহযোগী, টাই-আপ প্রতিষ্ঠান সহ ইত্যাদি কোন উদ্দেশ্যে যদি কিনা:

- a. গ্রাহক লিখিতভাবে স্পষ্টভাবে এই ধরনের প্রকাশ অনুমোদন করেছেন
- b. প্রকাশ আইন / প্রবিধান দ্বারা বাধ্য করা হয়;
- c. জনস্বার্থে প্রকাশ করা জনসাধারণের কাছে ব্যাংকের কর্তব্য
- d. ব্যাংককে প্রকাশের মাধ্যমে তার স্বার্থ রক্ষা করতে হবে
- e. এটি একটি নিয়ন্ত্রকভাবে বাধ্যতামূলক ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে যেমন ক্রেডিট তথ্য কোম্পানি বা ঋণ সংগ্রহ সংস্থার কাছে ডিফল্টভাবে প্রকাশ করা হয়েছে

ii) নিশ্চিত করুন যে এই ধরনের সম্ভাব্য বাধ্যতামূলক প্রকাশগুলি অবিলম্বে গ্রাহককে লিখিতভাবে জানানো হবে

iii) বিপণনের উদ্দেশ্যে গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য ব্যবহার বা শেয়ার করবেন না, যদি না গ্রাহক এটি বিশেষভাবে অনুমোদন প্রদান করে;

iv) গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করার সময় ভারতের টেলিকম রেগুলেটরি অথরিটির মাধ্যমে জারি করা Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2010 (ন্যাশনাল কাস্টমার প্রফারেন্স রেজিস্ট্রি) মেনে চলতে হবে।

## 5. অভিযোগ প্রতিকার এবং ক্ষতিপূরণের অধিকার

গ্রাহকের অফার করা পণ্যগুলির জন্য আর্থিক পরিষেবা প্রদানকারীকে দায়বদ্ধ রাখার এবং কোনও বৈধ অভিযোগের প্রতিকারের একটি পরিষ্কার এবং সহজ উপায় পাওয়ার অধিকার রয়েছে।

প্রদানকারীর উচিত তৃতীয় পক্ষের পণ্য বিক্রয় থেকে উদ্ভূত অভিযোগের প্রতিকারের সুবিধা প্রদান করা। আর্থিক পরিষেবা প্রদানকারীকে অবশ্যই তার নীতির সাথে ভুল, আচরণে ত্রুটি, সেইসাথে অ-পারফরম্যান্স বা পারফরম্যান্সে বিলম্বের ক্ষতিপূরণের জন্য যোগাযোগ করতে হবে, তা প্রদানকারীর কারণে হোক বা অন্যথায়, যখন এই ধরনের ঘটনা ঘটে তখন নীতিতে গ্রাহকের অধিকার এবং কর্তব্যগুলিকে নির্ধারণ করতে হবে।

উপরোক্ত অধিকার অনুসরণে, ডিবিএস ব্যাংক নিম্নোলিখিত বিষয়গুলি সম্পন্ন করবে–

i) সহানুভূতি সহকারে এবং দ্রুততার সাথে মোকাবেলা করুন যা ভুল হয়ে যায়;

ii) অবিলম্বে ভুল সংশোধন;

iii) ভুলভাবে এবং ভুলবশত প্রয়োগ করা হয়েছে এমন কোনো চার্জ বাতিল করুন;

iv) গ্রাহকের ত্রুটির কারণে গ্রাহকের যে কোনো সরাসরি আর্থিক ক্ষতির জন্য গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দিতে হবে।

এছাড়াও ব্যাংক নিম্নোলিখিতভাবে সম্পন্ন করবে –

- i) গ্রাহকের জন্য উপলব্ধ অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি সহ গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতিকে সর্বজনীন ডোমেনে রাখুন;
  - ii) নির্ধারিত সময়ের মধ্যে এবং চুক্তির সম্মত শর্তাবলী অনুসারে গ্রাহক লেনদেন পরিচালনা / নিষ্পত্তি করতে বিলম্ব / ত্রুটির জন্য ক্ষতিপূরণ নীতিটি পাবলিক ডোমেনে রাখুন;
  - iii) একটি শক্তিশালী এবং প্রতিক্রিয়াশীল অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতি নিশ্চিত করুন এবং গ্রাহকের কাছে অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্তৃপক্ষকে স্পষ্টভাবে নির্দেশ করুন;
  - iv) গ্রাহকদের কাছে অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা সহজে অ্যাক্সেসযোগ্য করে তুলুন;
  - v) গ্রাহককে কীভাবে অভিযোগ করতে হবে, কার কাছে এই ধরনের অভিযোগ করা হবে, কখন উত্তর আশা করতে হবে এবং গ্রাহক ফলাফলে সন্তুষ্ট না হলে কী করবেন সে সম্পর্কে পরামর্শ দিন;
  - vi) অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্তৃপক্ষ/নোডাল অফিসারের নাম, ঠিকানা এবং যোগাযোগের বিবরণ প্রদর্শন করুন। অভিযোগের সমাধানের সময়সীমা সমস্ত পরিষেবা সরবরাহের স্থানে স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত / অ্যাক্সেসযোগ্য হবে;
  - vii) অভিযোগকারীকে পূর্বনির্ধারিত সময়ের মধ্যে অভিযোগের নিষ্পত্তি না হলে ব্যাংকিং ন্যায্যপালের কাছে তার অভিযোগ বাড়ানোর বিকল্প সম্পর্কে অবহিত করুন;
  - viii) ব্যাংকিং ন্যায্যপাল স্কিম সম্পর্কে পাবলিক ডোমেইন তথ্য রাখুন;
  - ix) গ্রাহকের যোগাযোগ বিন্দুতে ব্যাংকিং ন্যায্যপালের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ প্রদর্শন করুন যার এখতিয়ারের অধীনে ব্যাংকের শাখাতে পড়ে।  
এছাড়াও, ব্যাংক নিম্নোলিখিতভাবে সম্পন্ন করবে –
    - i) সমস্ত আনুষ্ঠানিক অভিযোগ (ইলেক্ট্রনিক মাধ্যমে দায়ের করা অভিযোগ সহ) তিন কার্যদিবসের মধ্যে স্বীকার করুন এবং 30 দিনের বেশি নয় (অভ্যন্তরীণ দায়িত্বপ্রাপ্ত সর্বোচ্চ পদমর্যাদার কর্মকর্তার দ্বারা অভিযোগের বৃদ্ধি এবং পরীক্ষা করার সময় সহ) একটি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে এটি সমাধান করার জন্য কাজ করুন। অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য)। গ্রাহকের কাছ থেকে চাওয়া সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য পাওয়ার পরে 30 দিনের সময়কাল গণনা করা হবে;
    - ii) গ্রাহক যদি কোনো বিরোধের সমাধান বা বিরোধ পরিচালনার প্রক্রিয়ার ফলাফল নিয়ে সন্তুষ্ট না হন তবে অভিযোগের সমাধানের জন্য ব্যাংকিং ন্যায্যপাল স্কিমের বিশদ বিবরণ সহ সংশ্লিষ্ট গ্রাহকদের সরবরাহ করুন;
- এছাড়াও, ডিবিএস ব্যাংক a) গ্রাহক সম্পর্ক স্থাপনের সময়, পণ্যের স্পেসিফিকেশন অনুযায়ী কাজ না করার ক্ষেত্রে বা পণ্যগুলি চলতে থাকলে ক্ষতির দায়, সেইসাথে সমস্ত পক্ষের অধিকার এবং দায়িত্বগুলি স্পষ্টভাবে বানান করবে। যাহোক, ব্যাংক বহিরাগত পরিস্থিতির কারণে সৃষ্ট কোন ক্ষতির জন্য দায়ী থাকবে না, যা তার যুক্তিসঙ্গত নিয়ন্ত্রণের বাইরে (যেমন বাজারের পরিবর্তন, বাজারের পরিবর্তনশীলতার কারণে পণ্যের কার্যকারিতা ইত্যাদি)। b) নিশ্চিত করুন যে গ্রাহককে দেরি না করেই টাকা ফেরত দেওয়া হয়েছে, যদি কোনো বিতর্কিত লেনদেনে (সুদ/চার্জ সহ) গ্রাহককে যুক্তিসঙ্গত সন্দেহের বাইরে দেখাতে না পারে।

\*\*\*\*\*